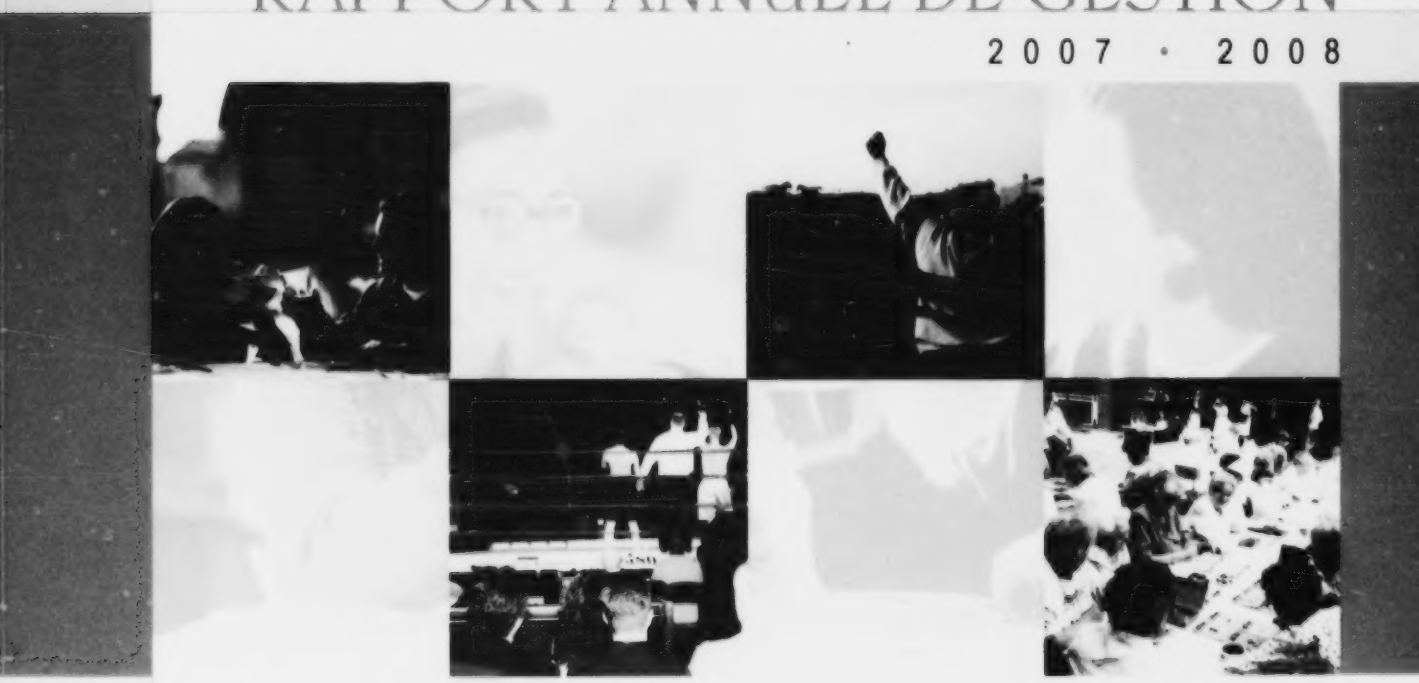
Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2007 · 2008



Québec

Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2007 2008

Québec

Cette publication a été produite par la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Pour information, veuillez vous adresser à la

Régie des alcools, des courses et des jeux
560, boul. Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : 418 528-7959
Télécopieur : 418 646-5204
Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse suivante :
www.racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal 2008
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-53454-9 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-53455-6 (PDF)
ISSN : 1198-4139

Monsieur François Gendron
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Sécurité publique,

Original signé

Jacques P. Dupuis
Québec, octobre 2008

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2008. Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de notre *Plan stratégique 2006-2011* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Il rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

Par ailleurs, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* et les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité. À ma connaissance, cette information est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Je termine en remerciant tout le personnel et les membres de la Régie pour leur engagement, leur compétence et leur dynamisme lors de la réalisation des mandats, et pour leur souci constant d'offrir des services de qualité à notre clientèle.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Me Denis Racicot
Québec, juin 2008

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA VALIDATION DES DONNÉES 9

INTRODUCTION 11

PARTIE 1 — LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX 13

1.1 La mission 13
1.2 Les domaines d'activité et les leviers d'intervention 13
1.3 Les clients et les partenaires 14
1.4 La structure organisationnelle 14
1.5 La Régie en chiffres 15

PARTIE 2 — LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 17

2.1 Les faits saillants 17
2.2 Les résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* 17
2.3 Les résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 31

PARTIE 3 — L'UTILISATION DES RESSOURCES 37

3.1 Les ressources humaines 37
3.2 Les ressources financières 38

PARTIE 4 — LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 41

4.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 41
4.2 L'application de la politique linguistique 42
4.3 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* 42
4.4 L'embauche et la représentativité 42

LES ANNEXES

Annexe 1 Les statistiques 45
Annexe 2 L'organigramme au 31 mars 2008 47
Annexe 3 Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* 48
Annexe 4 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie des alcools, des courses et des jeux 49

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES

Monsieur Denis Racicot
Président de la Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008. Cet examen n'a pas porté sur les résultats présentés à la section 3.2. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions sur l'information examinée.

À la suite de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du rapport et nous n'avons pas relevé d'écarts entre cette information et celle dont il est fait état dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes
du ministère de la Sécurité publique,

Normand Henri
Québec, juin 2008

INTRODUCTION

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie). La reddition de comptes porte également sur le respect des engagements relatifs aux normes de prestation de services aux citoyens ainsi que sur les résultats obtenus au regard des orientations et des priorités du programme d'action gouvernemental *Briller parmi les meilleurs* et du *Plan de modernisation de l'État 2004-2007*.

Le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Régie a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2008. Il couvre la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

La première partie présente la mission, les domaines d'activité et leviers d'intervention, les clients et partenaires ainsi que l'organisation interne de la Régie.

La deuxième partie est consacrée aux faits saillants de l'exercice 2007-2008 et à la présentation des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie. Lorsqu'ils sont disponibles, les résultats des exercices précédents sont présentés à des fins comparatives.

La troisième partie présente l'information relative à l'utilisation des ressources humaines et financières ainsi que les résultats de certains indicateurs de gestion.

La quatrième partie rend compte des interventions de la Régie quant aux exigences législatives et gouvernementales, notamment l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi que l'accès à l'égalité en emploi.

Enfin, on trouvera en annexe les documents suivants : les statistiques relatives aux activités, l'organigramme au 31 mars 2008, le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* et le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie.

PARTIE 1
LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

1.1 LA MISSION

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux est de :

Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.

La Régie se veut une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

1.2 LES DOMAINES D'ACTIVITÉ ET LES LEVIERS D'INTERVENTION

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

- le service ou la vente de boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;
- la fabrication, la distribution et l'entreposage de boissons alcooliques par les titulaires de permis;
- les courses de chevaux, l'élevage des chevaux et leur entraînement, de même que l'exploitation de salles de paris où sont retransmises les courses de chevaux;
- les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels, mieux connus sous les appellations de *boxe, kick boxing* et *boxe mixte*;
- le jeu, sous différentes formes, notamment le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;
- les casinos d'État, pour l'embauche du personnel, les contrats des fournisseurs et le contrôle de la fréquence de vérification des appareils de jeux que l'on y retrouve.

Pour assumer ses fonctions, la Régie dispose des leviers d'intervention suivants :

- le pouvoir de soumettre, pour adoption par le gouvernement, des règlements selon les paramètres déterminés par les lois sectorielles ainsi que le pouvoir de soumettre, pour approbation par le gouvernement, des règles sectorielles adoptées par la Régie;
- des pouvoirs administratifs tels que : procéder à des consultations, émettre des avis relatifs aux impacts sociaux, élaborer des politiques et des directives, enquêter, inspecter et percevoir des droits;

- une fonction décisionnelle à l'égard de sa clientèle, soit le pouvoir de délivrer les permis, les licences et les autorisations nécessaires à l'exercice des privilèges conférés et, en cas de manquement au respect des règles préétablies, de les suspendre, de les révoquer ou d'imposer d'autres mesures. À cet égard, la Régie est assujettie, comme tout tribunal administratif, à la *Loi sur la justice administrative*.

La Régie est chargée de l'administration de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, de la *Loi sur les courses*, de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, de la *Loi sur les permis d'alcool*, du chapitre V de la *Loi sur la sécurité dans les sports* et de la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*. Elle surveille également l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*. Le site Internet de la Régie permet d'en savoir davantage sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois et les règlements qu'elle administre.

Par ailleurs, certaines statistiques qui permettent de mieux cerner les activités de la Régie sont présentées à l'annexe 1.

1.3 LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES

En raison de la diversité des secteurs d'activité sous sa responsabilité et de sa mission, la Régie a une clientèle nombreuse et diversifiée. Elle est composée entre autres :

- d'organismes de charité ou religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres;

- de propriétaires de petites et moyennes entreprises dont des restaurateurs, des hôteliers, des microbrasseurs, des producteurs artisans, des fabricants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo et des éleveurs de chevaux de course;

- de grandes entreprises telles des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de dimension nationale ou internationale, principalement dans le secteur des fabricants de boissons alcooliques;

- de participants à une épreuve sportive tels que des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un combat de boxe professionnel;

- de citoyens.

La Régie entretient, par ailleurs, des relations constantes avec plusieurs partenaires. Le ministère des Finances, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Sûreté du Québec et les corps de police municipaux comptent parmi ses principaux partenaires gouvernementaux.

1.4 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de la Régie n'a pas été modifiée en 2007-2008. L'organigramme au 31 mars 2008 est présenté à l'annexe 2.

15 LA RÉGIE EN CHIFFRES

- Un effectif de **315** employés réguliers, occasionnels et contractuels
- Des revenus de **34,9 M $**
- Un budget de **13,1 M $**
- Plus de **125 000** permis, licences et attestations délivrés annuellement
- Plus de **18 000** clients rencontrés annuellement à nos bureaux à Québec et à Montréal
- Un service d'accueil à la clientèle offert, au besoin, en **14** langues

PARTIE 2
LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

2.1 LES FAITS SAILLANTS

La présente section fait état des actions et des réalisations qui ont marqué l'exercice 2007-2008.

- **L'adoption d'un nouvel encadrement réglementaire du bingo**

  Le Règlement sur les bingos et modifiant le Règlement sur les systèmes de loteries et les *Règles sur les bingos* ont été adoptés au cours de l'exercice 2007-2008. Les travaux importants réalisés au cours des dernières années ont permis de doter le milieu du bingo d'un nouvel encadrement. Celui-ci devrait permettre à plus d'organismes de charité ou religieux de profiter des retombées économiques de cette activité, ainsi que permettre à ceux-ci de présenter une offre de jeu mieux adaptée, de retenir la clientèle actuelle et d'en attirer une nouvelle. Le nouveau règlement et les nouvelles règles s'appliqueront intégralement à compter de juin 2008.

- **L'implantation de la conférence préparatoire pour améliorer le fonctionnement du tribunal administratif**

  L'implantation de la conférence préparatoire constitue un premier pas vers l'amélioration du fonctionnement du tribunal administratif. Elle vise à circonscrire les principaux enjeux, à amener les parties à prendre les moyens d'assurer le bon déroulement de l'audience et de simplifier la preuve, notamment dans le but de réduire les délais et les déplacements des témoins. Les résultats obtenus à la suite de la tenue de conférences préparatoires au cours de l'exercice 2007-2008 sont probants et satisfont aux objectifs visés.

2.2 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011*

Le Plan stratégique 2006-2011 de la Régie comprend quatre grandes orientations qui portent sur l'adaptation du cadre législatif de certains secteurs d'activité, sur l'amélioration du fonctionnement du tribunal administratif, sur la contribution de la Régie à la priorité d'action gouvernementale en matière de lutte contre le jeu pathologique et, finalement, sur une offre de services de qualité à la clientèle.

Pour mettre en œuvre ces orientations, la Régie s'est fixé 12 objectifs assortis d'indicateurs qui permettent d'en mesurer les résultats. De manière à faciliter la compréhension des résultats, une brève mise en contexte de chaque orientation est présentée. De plus, de façon à tenir compte du contexte en constante évolution, une rubrique *Autres résultats* a été ajoutée aux résultats relatifs à certains objectifs pour rendre compte de réalisations importantes de la Régie qui ne font pas l'objet d'engagements formels dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* est présenté à l'annexe 3.

Orientation 1 : Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société

Bien que plusieurs lois et règlements des secteurs des boissons alcooliques, des courses de chevaux et du bingo aient subi de nombreuses modifications au fil des ans, des révisions en profondeur sont devenues nécessaires pour dynamiser ces secteurs et répondre à l'évolution des besoins de la société. La Régie poursuit donc les travaux en ce sens, en partenariat avec les milieux concernés.

Ces révisions sont faites dans un esprit de modernisation, de clarification des obligations des titulaires de permis et de licence, de simplification des textes et, lorsque cela est possible, d'allégement réglementaire. Elles proposent des moyens de mieux assurer l'intégrité et le développement des milieux concernés.

Axe d'intervention : L'encadrement législatif

Objectif 1 : D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.

La Régie a poursuivi ses travaux de révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques. On trouve parmi ces détaillants des titulaires de permis de bar, de brasserie, de taverne, de restaurant pour vendre et pour servir, de club, de réunion et d'épicerie. La révision amorcée durant les précédents exercices représente une entreprise considérable et de longue haleine. Au cours de l'exercice 2007-2008, les principales orientations nécessaires à la rédaction du projet de loi ont été revues.

Indicateur 1.1 : Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation
Les propositions sont en cours d'élaboration.

Autres résultats

Au regard des problématiques propres au secteur des fabricants de boissons alcooliques et à la mise en marché des boissons alcooliques artisanales, la Régie collabore aux travaux entrepris par les ministères sectoriels responsables. Ainsi, en septembre 2007, le gouvernement a approuvé la publication dans la *Gazette officielle du Québec* du projet de *Règlement sur le cidre et les autres boissons à base de pommes*, du projet de *Règlement modifiant le Règlement sur les modalités de vente des boissons alcooliques par les titulaires de permis d'épicerie* et du projet de *Règlement modifiant le Règlement sur le vin et les autres boissons alcooliques fabriqués ou embouteillés par un titulaire de permis de fabricant de vin*.

Objectif 2 : D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.

Au cours des dernières années, la Régie a réalisé certains travaux de révision du cadre légal des courses de chevaux. La relance de ces travaux est prévue lors du prochain exercice.

Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation
Les propositions sont en cours d'élaboration.

Objectif 3 : D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

L'objectif est atteint.

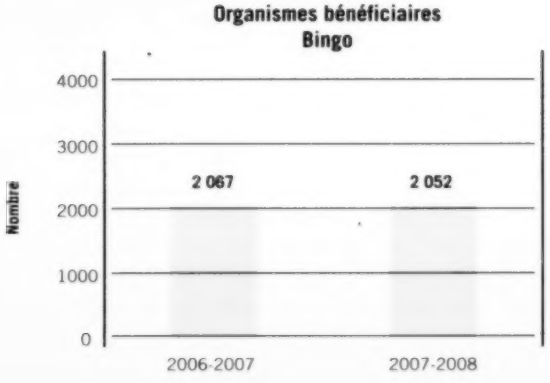
En février 2007, la Régie a élaboré et soumis au gouvernement une proposition finale de révision du cadre réglementaire du jeu de bingo. Cette proposition faisait suite à la large consultation réalisée au cours de l'exercice 2006-2007, où près de 600 représentants d'organismes du domaine du bingo, tant privés que communautaires, avaient été rencontrés au sujet des propositions de dispositions réglementaires présentées dans le *Document de consultation sur les propositions relatives au bingo... pour aider davantage.*

Le 12 décembre 2007, le Conseil des ministres a adopté le *Règlement sur les bingos et modifiant le Règlement sur les systèmes de loteries* et approuvé les *Règles sur les bingos* adoptées par la Régie. La nouvelle réglementation entrera en vigueur le 1er juin 2008. Elle donnera de meilleurs outils aux divers groupes et associations évoluant dans le domaine du bingo et devrait permettre à plus d'organismes de charité ou religieux de profiter des retombées économiques de cette activité. De plus, une plus grande souplesse dans la gestion et l'exploitation du bingo permettra aux organismes de présenter une offre de jeu mieux adaptée, de retenir la clientèle actuelle et d'en attirer une nouvelle. Cette réglementation améliorera les contrôles et favorisera une distribution équitable des revenus générés par le bingo.

La Régie a rencontré les principales associations liées au bingo la journée même de la publication des nouvelles règles et du nouveau règlement le 27 décembre 2007. Dès janvier, des mesures ont été prises pour informer les organismes associés au bingo des nouvelles dispositions et des mesures transitoires. Ainsi, tous les titulaires de licence de bingo et de licence de gestionnaire de bingo ont reçu un exemplaire de la nouvelle réglementation. Près de 800 représentants d'organismes ont été rencontrés lors d'une tournée d'information effectuée par le président de la Régie dans 8 villes du Québec, soit : Rouyn-Noranda, Gatineau, Montréal, Québec, Mont-Joli, Sept-Îles, Gaspé et Saguenay. De plus, une ligne téléphonique sans frais, dédiée précisément à la nouvelle réglementation du bingo, a été mise à la disposition des organismes.

Indicateur 3.1 : Nombre d'organismes bénéficiaires

Les effets de la nouvelle réglementation sur le nombre d'organismes bénéficiaires seront connus au cours de l'exercice 2009-2010.



Indicateur 3.2 : Revenus des organismes de charité ou religieux

Les effets de la nouvelle réglementation sur les revenus des organismes de charité ou religieux seront connus au cours de l'exercice 2009-2010.

En 2006-2007, les revenus des organismes de charité ou religieux se chiffraient à 23,1 millions de dollars. Les revenus pour 2007-2008 seront connus au cours de l'exercice 2008-2009.

Orientation 2 : Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

La Régie entend améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et, pour ce faire, s'est donné pour objectif d'implanter de nouvelles approches de traitement des dossiers, telles les conférences préparatoires. La mise en place de ces nouvelles façons de faire devrait permettre de réduire le délai de traitement de plusieurs dossiers tout en améliorant la qualité des services.

Axe d'intervention : De nouvelles approches

Objectif 4 : D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.

Au cours des deux derniers exercices, la Régie a examiné les approches à privilégier pour améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et ainsi contribuer à atteindre l'objectif de diminuer le délai de traitement des dossiers entendus par les régisseurs qui nécessitent au moins trois jours d'audience. Deux nouvelles approches ont été retenues : la conférence préparatoire et la médiation.

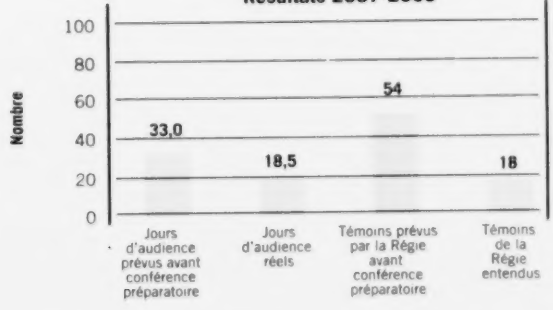
En 2007-2008, la Régie a implanté l'approche de la conférence préparatoire pour les dossiers nécessitant trois jours d'audience ou plus. Elle vise à circonscrire les principaux enjeux, à amener les parties à prendre les moyens d'assurer le bon déroulement de l'audience et de simplifier la preuve, notamment dans le but de réduire les délais et les déplacements des témoins.

Par ailleurs, la Régie a poursuivi ses travaux portant sur le processus de médiation. Cette nouvelle approche devrait être implantée au cours du prochain exercice.

Indicateur 4.1	Nombre de jours réels d'audience dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de jours d'audience prévus avant la tenue des conférences préparatoires
Indicateur 4.2	Nombre de témoins de la Régie entendus dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de témoins prévus par la Régie avant la tenue des conférences préparatoires

En 2007-2008, la Régie a utilisé l'approche de la conférence préparatoire dans 12 dossiers d'audience. Les résultats qui suivent sont tirés des 7 dossiers terminés au cours de l'exercice.

Conférences préparatoires
Résultats 2007-2008



Note : Ces deux indicateurs remplacent les trois indicateurs présentés dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Les nouveaux indicateurs mesurent, de façon plus pertinente, l'impact de l'implantation de l'approche des conférences préparatoires pour la clientèle.

Indicateurs retirés : Pourcentage de dossiers traités par les nouvelles approches
Délai de traitement des dossiers réglés par les nouvelles approches
Délai de traitement des dossiers réglés par audience

Orientation 3 : Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique

La lutte contre le jeu pathologique demeure une priorité du gouvernement. En concertation avec ses divers partenaires, la Régie contribue activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en renforçant certaines mesures de contrôle et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour s'assurer que ces sites, de même que la promotion et la publicité associées aux appareils, ne contreviennent pas à la sécurité des citoyens. De plus, en collaboration avec des partenaires, la Régie continue d'agir en vue d'instaurer un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes.

Axe d'intervention : La lutte contre les excès de jeu

Objectif 5 : D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a poursuivi ses interventions auprès des exploitants de site d'appareils de loterie vidéo. Un plan d'inspection s'échelonnant sur cinq ans a été élaboré et mis en œuvre au cours de l'exercice.

Indicateur 5.1 Nombre d'inspections effectuées

Le nombre d'inspections effectuées auprès des exploitants de site d'appareils de loterie vidéo a augmenté de 59 % en 2007-2008 par rapport à 2006-2007.

Autres résultats

La Régie peut, si l'intérêt public le justifie, suspendre sur la totalité ou une partie du territoire du Québec, la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo. Cette mesure est soumise à l'approbation du gouvernement.

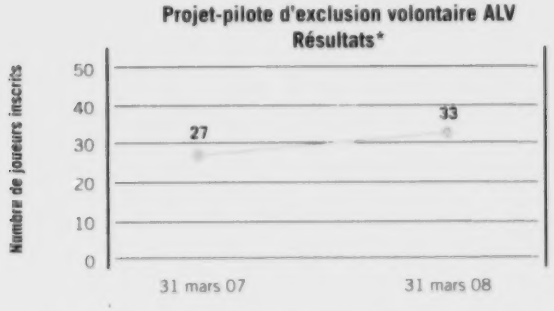
Une mesure de suspension de la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo a été approuvée par le gouvernement au cours de l'exercice 2007-2008, et ce, afin de permettre aux divers ministères et organismes publics de conduire leurs travaux concernant la détermination et la mise en place des mesures les plus appropriées pour minimiser les impacts sociaux des jeux de hasard et d'argent et protéger les personnes vulnérables. Cette mesure de suspension est en vigueur jusqu'au 11 septembre 2008.

Objectif 6 : D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Loto-Québec, la Société des loteries vidéo du Québec, le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval et le ministère des Finances, la Régie a coordonné l'élaboration d'un projet de programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes au cours de l'exercice 2005-2006. Ce programme vise à renforcer l'aide aux joueurs qui souhaitent prendre en charge leur problème de jeu et à sensibiliser les exploitants aux difficultés que vivent ces personnes.

Un projet-pilote, échelonné sur une période de 24 mois, est en cours dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec depuis juin 2006. La gestion, le suivi ainsi que l'évaluation du projet-pilote ont été confiés à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Le projet de mise en place du programme dans toutes les régions du Québec sera réévalué à la lumière de l'évaluation du projet-pilote, laquelle devrait être réalisée en juin 2008.

Indicateur 6.1 Nombre de joueurs inscrits au programme



* Trois personnes bénéficient des services de soutien offerts sans avoir signé de contrat d'exclusion. Elles ne sont pas incluses dans les résultats.

Orientation 4 : Assurer à la clientèle des services de qualité

La Régie mise sur le développement de nouvelles façons de faire, l'établissement de nouveaux modes de prestation de services, le renforcement de l'expertise de son personnel et l'utilisation accrue des technologies de pointe pour améliorer la qualité du service à la clientèle. L'allégement réglementaire et administratif constitue également l'une de ses préoccupations.

Axe d'intervention : La prestation de services

Objectif 7 : D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

Indicateur 7.1 Délais de traitement des demandes de permis et de licence

La performance 2007-2008 à l'égard des délais de traitement par rapport aux résultats de 2006-2007 est la suivante :

- amélioration dans quatre catégories de permis et licence;
- maintien dans trois catégories de permis et licence.

Engagements quant aux délais de délivrance de permis, de licence et d'attestation	Délais visés (jours)[1]	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Alcool			
Permis de réunion	15	3	3
Permis de bar, brasserie, taverne et club	60	80	82
Permis d'épicerie	30	38	31
Permis de restaurant	60	62	66
Permis de grossiste et de détaillant de matières premières et d'équipements	60	25	23
Jeux			
Licence de bingo	30	29[3]	22
Licence de bingo récréatif	30	17[3]	15
Licence de tirage	30	26	27
Licence et vignette d'appareils d'amusement	30	6	5
Courses			
Licence de courses et de pistes de courses			
Première demande	30	3	30
Demande subséquente	7	5	3[4]
Particulier	1	1	1
Licence de salle de paris hors piste	30	10	7
Sports de combat professionnels			
Permis de sports de combat professionnels	2	1,5	1,5

(1) Les délais visés sont tirés de la *Déclaration de services aux citoyens.*
(2) Les résultats concernant les délais de traitement des avis de concours publicitaires ne sont pas disponibles.
(3) L'augmentation des délais de traitement est principalement causée par l'application des mesures de transition du nouvel encadrement réglementaire du bingo.
(4) Les données de 2006-2007 ont été modifiées pour tenir compte de la nouvelle présentation de 2007-2008.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a mis en place plusieurs mesures dans le but d'améliorer ou de maintenir la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence. Parmi celles-ci :

- la tenue de plusieurs rencontres pour assurer la cohérence du traitement des demandes entre les directions des services à la clientèle à Québec et à Montréal, la Direction du contentieux, la Direction des enquêtes et de l'inspection et les régisseurs d'instruction;

- la poursuite des rencontres personnalisées avec certains titulaires et partenaires, dont les villes de Québec et de Montréal et des associations, afin de faciliter leurs démarches et simplifier le processus de délivrance de permis;

- la révision du contenu informationnel du système téléphonique automatisé.

Objectif 8 : D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a organisé des sessions de formation en vue d'améliorer les connaissances du personnel et ainsi offrir un meilleur service à la clientèle.

Indicateur 8.1	Nombre de participants aux formations
	Diverses formations ont été dispensées à 87 participants pour un total de 48 jours de formation. Ces formations ont porté, entre autres, sur les différentes formes juridiques de l'entreprise québécoise, sur le Registre des entreprises du Québec (CIDREQ) et sur la nouvelle réglementation du bingo.

D'autres actions relatives au renforcement de l'expertise du personnel et qui visent à améliorer le service à la clientèle ont également été posées au cours de l'exercice :

- la mise en place de rencontres ponctuelles de formation qui permettent une meilleure circulation de l'information auprès des préposés aux renseignements, assurant ainsi une plus grande cohérence des réponses données aux citoyens;

- la révision des processus d'utilisation de divers outils de travail, dont le système informatisé de gestion en alcool, pour fournir plus rapidement une information fiable à l'équipe des préposés aux renseignements qui font le suivi des demandes de permis et de licence auprès des citoyens;

- des rappels de marches à suivre pour le personnel en interface avec les demandeurs de permis et licence;

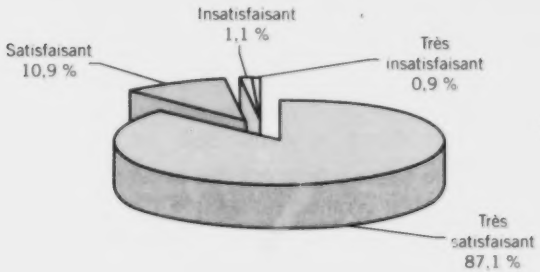
- la conception de différents documents tels que des aide-mémoire et des notes d'information pour améliorer la précision et la clarté des réponses fournies à la clientèle;

- la poursuite des travaux menant à la mise en place d'un protocole téléphonique pour améliorer l'approche client, en plus de faciliter le contrôle de la qualité de la prestation du service téléphonique. La dernière phase sera complétée au cours du prochain exercice.

Indicateur 8.2 Taux de satisfaction de la clientèle

Le taux de satisfaction de la clientèle est mesuré à l'aide des cartons d'appréciation recueillis auprès des clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. En 2007-2008, la Régie a recueilli 198 cartons d'appréciation. Globalement, 98,0 % des clients se disent très satisfaits ou satisfaits des services rendus par le personnel sur place à Québec et à Montréal. Ce taux était de 97,0 % en 2006-2007.

Appréciation des services rendus
Prestation de services sur place
2007-2008



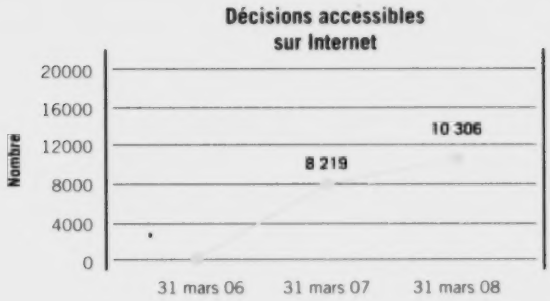
Des informations plus précises sur certains aspects de la prestation de services recueillies à l'aide des cartons d'appréciation sont présentées à la partie 2.3, laquelle traite des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Objectif 9 : D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.

La mise en place d'une banque de décisions rendues par les régisseurs juridictionnels a été dictée par le souci de faciliter les recherches de la clientèle et du personnel de la Régie. À cette fin, la Régie a conclu une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) qui met à la disposition du public les décisions qui lui sont transmises par les tribunaux judiciaires, les tribunaux administratifs et certains organismes. Les décisions rendues depuis janvier 2000 sont accessibles gratuitement sur le site Jugements.qc.ca. Les décisions rendues en cours d'exercice sont déposées sur le site dans un délai de 15 jours.

De plus, les décisions rendues par la Régie depuis 1999 sont accessibles sur le site Azimut. Au cours des prochains exercices, les décisions de 1994 à 1998 s'y ajouteront.

Indicateur 9.1 Nombre de décisions accessibles sur Internet



Au cours de l'exercice 2007-2008, les décisions de la Régie sur le site Jugements.qc.ca ont été consultées à 36 522 reprises. Le nombre de consultations sur le site Azimut a été de 3 105.

Objectif 10 : D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.

De façon à répondre aux besoins de la clientèle et à augmenter l'utilisation du mode de prestation électronique de services, des améliorations constantes sont apportées au contenu du site Internet. Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a évalué la pertinence du contenu et la convivialité du site Internet. Des améliorations y seront apportées au cours du prochain exercice.

Indicateur 10.1 Nombre de formulaires modifiés et améliorés accessibles sur le site Internet

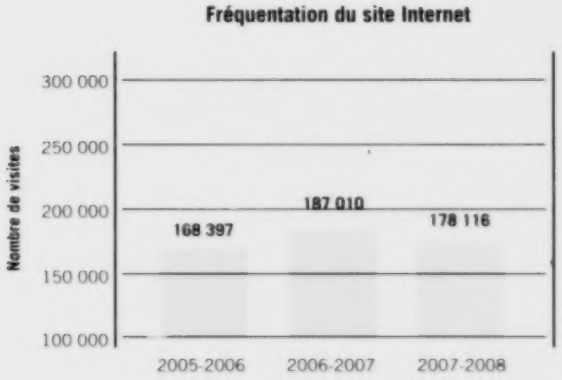
Au 31 mars 2008, les clients de la Régie avaient accès à 26 formulaires sur Internet. En 2007-2008, des modifications et des améliorations ont été apportées à 14 formulaires ainsi qu'aux guides qui y sont associés. Les formulaires de bingo ont été entièrement refaits.

Note : L'indicateur portant sur le nombre de téléchargements de formulaires a été retiré puisque le système d'information en place ne peut fournir cette donnée. Un nouvel indicateur a été formulé pour mesurer les efforts consacrés à l'amélioration des formulaires et ainsi faciliter leur utilisation.

Indicateur retiré : Nombre de téléchargements de formulaires

De nombreux clients utilisent Internet pour accéder aux services de la Régie. Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent de mieux évaluer la nature et le volume des besoins de la clientèle.

Nombre de visites sur le site Internet



Nombre de transactions

La Régie n'offrait pas de services transactionnels au 31 mars 2008.

Autres résultats

La Régie a participé à la mise en œuvre du portail gouvernemental de services aux entreprises et du portail gouvernemental de services aux individus en révisant et en améliorant le contenu informationnel.

Objectif 11 : D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

Plan de relève de la main-d'œuvre conçu et mis en œuvre

Au cours de l'exercice 2007-2008, le *Plan de gestion prévisionnel de la main-d'œuvre* de juillet 2006 a été mis à jour, ce qui constitue un préalable à la conception d'un plan de relève de la main-d'œuvre. Les travaux visant à doter la Régie de cet outil de gestion se poursuivront au cours du prochain exercice.

Axe d'intervention : L'allégement réglementaire et administratif

Objectif 12 : D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Le gouvernement a clairement manifesté sa volonté d'alléger le fardeau imposé aux entreprises par la réglementation en visant deux cibles bien précises : limiter la croissance du volume de formalités administratives de 2004 à 2007 et réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. La Régie est concernée par l'atteinte de ces cibles.

La Régie a dressé l'inventaire des formalités réglementaires et administratives imposées à tous ses clients en 2004, 2005 et 2006. Les coûts de ces formalités ont été évalués selon la méthodologie proposée par le ministère du Conseil exécutif.

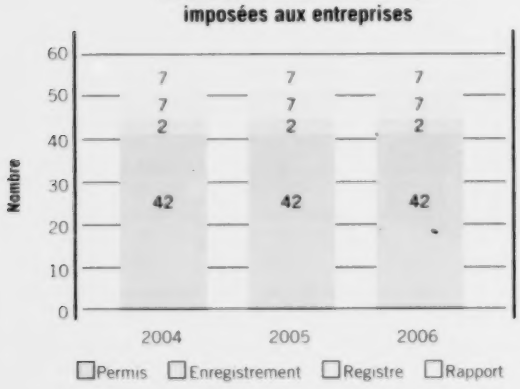
Les résultats reposent sur une estimation des coûts réalisée à partir de la connaissance de la réalité des clients de la Régie et non à partir de valeurs absolues. Les progrès réalisés pour l'atteinte de l'objectif sont mesurés par rapport à la situation qui existait en 2004, laquelle tient lieu d'année de référence. Pour éviter que les fluctuations de l'activité économique ne perturbent les résultats courants observés, ces derniers sont ajustés en postulant que le nombre d'unités ou d'entreprises et les coûts unitaires des transactions demeurent constants de 2004 à 2010. Cette façon de faire permet de mesurer les efforts d'allégement administratif.

Les résultats de 2007 seront connus au cours du prochain exercice.

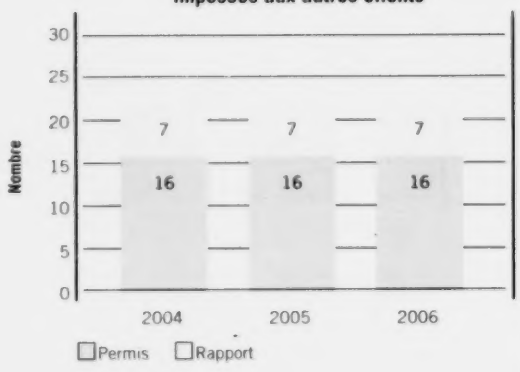
Indicateur 12.1 Nature et nombre de formalités réduites

En 2004, la Régie a répertorié 81 formalités se répartissant entre les divers secteurs d'activité. De ces formalités, 58 s'adressaient aux entreprises et 23 aux autres clients. Le nombre de formalités est demeuré stable depuis 2004. Les graphiques qui suivent montrent la répartition des formalités selon la catégorie d'exigences réglementaires.

Nature et nombre de formalités imposées aux entreprises



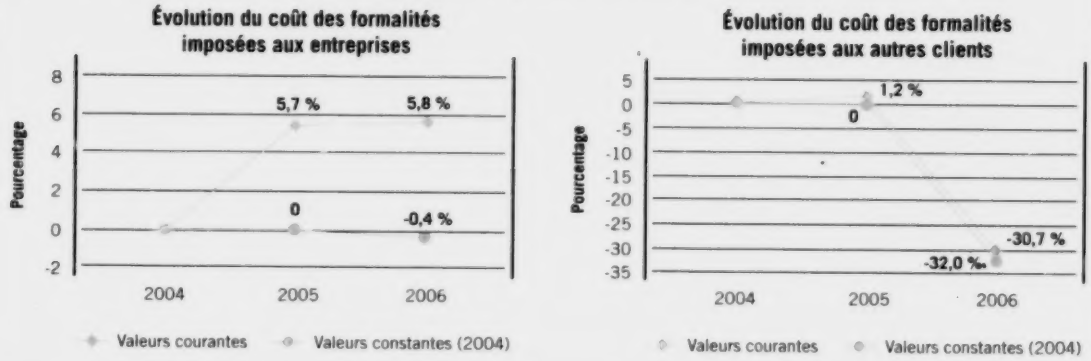
Nature et nombre de formalités imposées aux autres clients



Indicateur 12.2 : Pourcentage de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises

Des modifications mineures au formulaire de demande de permis d'alcool ont permis une légère diminution du coût des formalités en valeurs constantes imposées aux entreprises en 2006.

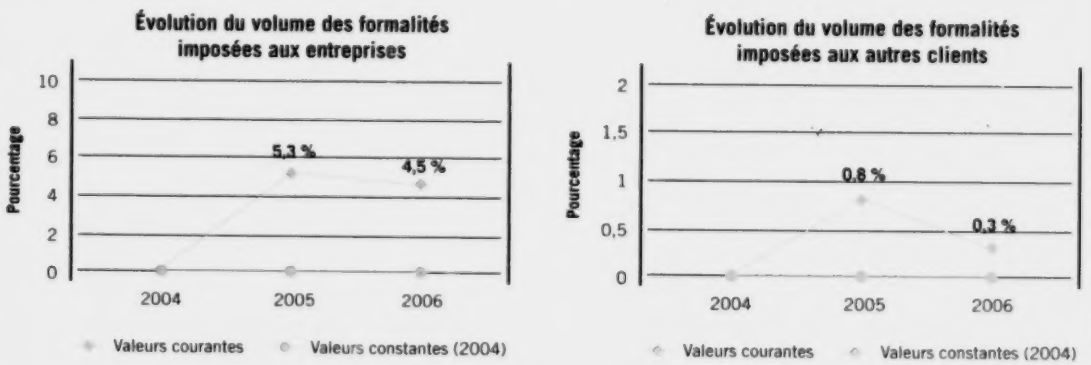
L'entrée en vigueur, en 2006, de nouvelles dispositions réglementaires relatives aux permis de réunion a amené différentes mesures destinées à en assouplir le régime de délivrance et d'exploitation. Ces mesures ont permis des allégements réglementaires et administratifs pour les demandeurs. Le formulaire et le guide de demande de permis de réunion ont été revus dans une perspective de simplification, tant pour le citoyen que pour la Régie, ce qui a permis de réduire de façon importante le coût en valeurs constantes des formalités imposées aux autres clients.



Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises et le coût unitaire des formalités par rapport à l'année de référence, soit 2004.

Indicateur 12.3 : Pourcentage de réduction du volume des formalités administratives imposées aux entreprises

Le volume en valeurs constantes des formalités administratives imposées à tous les clients est demeuré stable depuis 2004.



Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises et le coût unitaire des formalités par rapport à l'année de référence, soit 2004.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la plupart des actions prévues dans le *Plan d'action d'allégement réglementaire et administratif* ont été réalisées, dont la révision de 14 formulaires et guides de demande de permis et licence, et ce, dans un objectif de simplification.

Il faut souligner que, pour la Régie, la réduction du nombre de formalités imposées à la clientèle nécessite généralement des modifications réglementaires et même législatives. Des mesures d'allégement sont contenues dans la nouvelle réglementation du bingo, laquelle entrera en vigueur le 1er juin 2008. Les effets de ces mesures sur le volume et le coût des formalités imposées aux clients seront connus au cours des prochains exercices.

2.3 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Dans la réalisation de sa mission, la Régie place le citoyen au cœur de ses préoccupations. La Régie et son personnel s'engagent à fournir des services adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle. Les engagements de la Régie à l'égard de la qualité des services qu'elle offre et, plus particulièrement, à l'égard de ses normes de prestation de services, sont contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens* révisée en mars 2006.

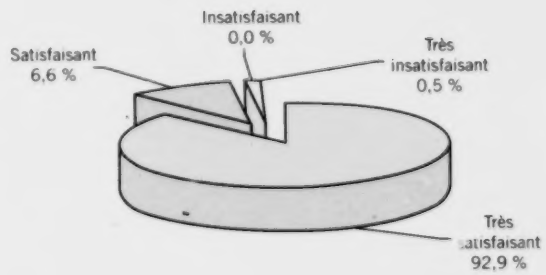
Pour rendre compte de ses engagements, la Régie utilise deux sources d'information : des systèmes d'information propres à certains engagements et l'analyse des cartons d'appréciation remplis par les clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. Grâce aux cartons d'appréciation, les clients sont appelés à se prononcer sur les quatre éléments suivants : la courtoisie du personnel, l'accessibilité aux services rendus sur place, la rapidité de réponse et, finalement, la clarté et la simplicité de l'information obtenue. En 2007-2008, la Régie a recueilli 198 cartons d'appréciation.

Les résultats sont présentés selon l'ordre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

- ***Vous accueillir avec courtoisie***

La compilation des résultats des cartons d'appréciation relatifs à la courtoisie du personnel montre que 99,5 % des clients en sont satisfaits ou très satisfaits.

Courtoisie du personnel
Prestation de services sur place



- ***Être accessible***

La Régie a pris des engagements très précis quant à l'accessibilité à ses services. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau qui suit.

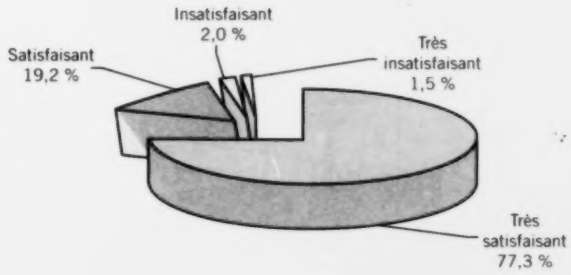
Engagements quant à l'accessibilité aux services*	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Système téléphonique automatisé accessible en tout temps	Réalisé	Réalisé
Principaux formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation, guides pour remplir certains formulaires et information générale accessibles sur Internet	Réalisé	Réalisé
Délai visé de 48 heures pour répondre aux demandes d'information reçues par courriel	89 % (1 598 courriels) (Délai moyen : 1,8 jours)	75 % (1 481 courriels) (Délai moyen : 2,2 jours)

* Le système d'information en place ne permet pas de mesurer le délai concernant le retour des appels téléphoniques laissés dans la boîte vocale automatisée.

Il faut noter une amélioration notable des délais de réponse aux demandes d'information reçues par courriel. Cette amélioration est attribuable à un suivi plus serré des demandes ainsi qu'à une augmentation des ressources qui y sont affectées.

Au-delà des engagements dont il est question plus haut, 96,5 % des clients ayant rempli un carton d'appréciation des services estiment que l'accessibilité aux services aux bureaux à Québec et à Montréal est satisfaisante ou très satisfaisante.

Accessibilité aux services
Prestation de services sur place



- ***Traiter votre demande dans des délais connus***

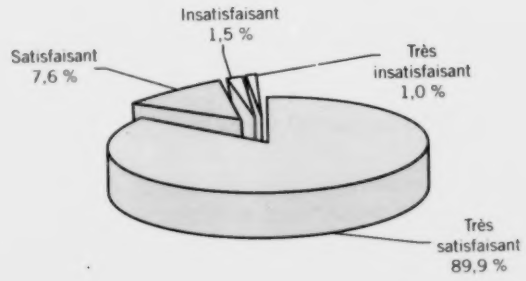
La Régie s'est engagée à respecter des délais de traitement pour la délivrance de certains permis, licences et autorisations dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les engagements pris dans les secteurs des jeux, des courses de chevaux et des sports de combat pratiqués par des professionnels ont été entièrement respectés. En tout, 11 des 14 engagements ont été respectés, comme le démontre le tableau présenté à l'objectif 7 de la partie portant sur les résultats relatifs aux objectifs du plan stratégique.

En plus des engagements sur le délai de traitement pour la délivrance de certains permis, licences et autorisations, la Régie a également pris d'autres engagements pour la prestation de services.

Autres engagements	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Délai visé de 30 minutes pour qu'un visiteur rencontre un employé à nos bureaux	83 % (18 384 visiteurs)	73 % (18 635 visiteurs)
Respect de l'heure de convocation aux audiences devant les régisseurs	100 % (752 audiences)	100 % (956 audiences)
Respect du délai de 90 jours pour rendre une décision après une audience devant les régisseurs	98,5 % (Délai moyen : 12,9 jours)	96,5 % (Délai moyen : 16,0 jours)

Par ailleurs, parmi les clients qui se sont rendus aux bureaux de la Régie à Québec et à Montréal et qui ont rempli les cartons d'appréciation, 97,5 % s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la rapidité de réponse du personnel de la Régie.

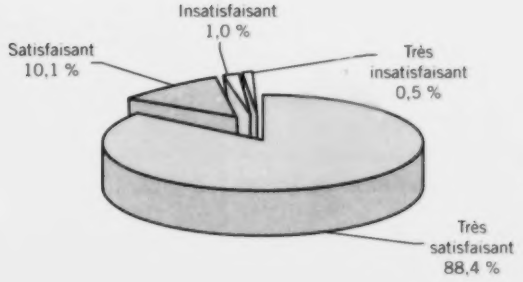
Rapidité de réponse
Prestation de services sur place



- ***Vous fournir des réponses claires et précises***

La Régie s'est engagée à utiliser un langage simple et accessible pour communiquer avec sa clientèle. Parmi les clients qui ont obtenu des services aux bureaux à Québec et à Montréal, 98,5 % de ceux qui ont rempli les cartons d'appréciation s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue.

Clarté et simplicité des réponses
Prestation de services sur place



- ***Assurer la protection de vos renseignements personnels***

La Régie protège la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont fournis. Un comité d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels s'assure que la loi est bien comprise de l'ensemble des employés. En 2007-2008, le mandat du comité a été élargi à la suite des modifications apportées à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Le comité joue un rôle actif dans l'implantation des nouvelles mesures, notamment en matière de formation et de développement informatique.

Des statistiques sur le traitement des demandes d'accès à l'information sont présentées à la partie 4.1 du présent rapport.

- ***Améliorer de façon continue la qualité de nos services***

La Régie a le souci de toujours mieux servir sa clientèle. Aussi, des mesures d'amélioration ayant une incidence sur la qualité et l'accessibilité des services sont mises en place de façon continue. En plus des nombreuses mesures d'amélioration déjà mentionnées dans le présent rapport, la Régie a réalisé les travaux suivants :

- la mise à jour régulière de la liste des employés maîtrisant d'autres langues que le français et l'anglais, ce qui permet à la Régie d'offrir, au besoin, des services en 14 langues;

- des contacts directs avec les clients lors de divers événements tels que le Salon de l'Organisateur;

- l'élaboration et la diffusion d'un feuillet d'information visant à bien identifier les obligations d'un titulaire de permis d'alcool pour le renouvellement d'une autorisation d'exploitation temporaire;

- l'implantation d'une gestion informatisée de l'enregistrement des visites aux bureaux à Québec et à Montréal, de façon à exercer un meilleur contrôle des délais et à offrir un meilleur service aux clients;

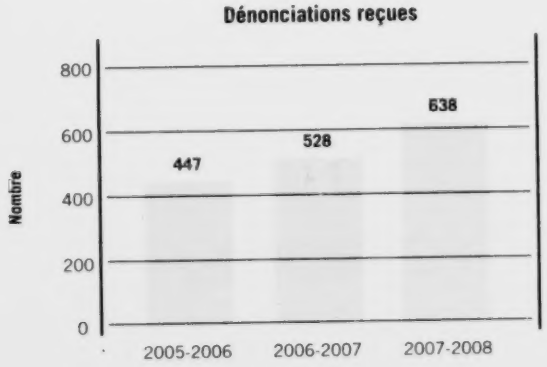
- l'élaboration du *Plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées* qui vise à favoriser l'intégration des personnes handicapées en mettant en place des mesures afin de répondre à leurs besoins, notamment sur le plan de l'accessibilité aux services.

- ***Traiter vos plaintes et vos dénonciations avec diligence***

Une plainte est l'expression formelle d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions. La Régie a reçu 7 plaintes écrites et 14 plaintes verbales au cours de l'exercice 2007-2008. Les résultats qui portent sur les engagements pris quant aux délais de traitement des plaintes sont présentés dans le tableau qui suit.

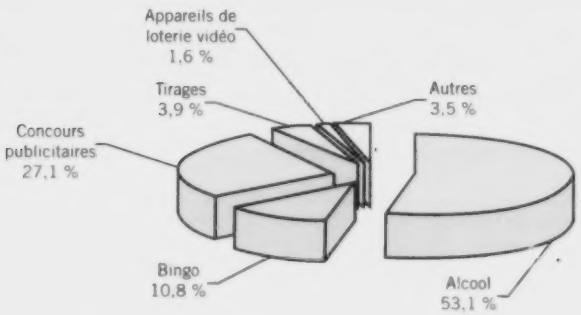
Engagements quant aux délais de traitement des plaintes	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Délai visé de 24 heures pour l'envoi d'un accusé de réception d'une plainte écrite	86 % (7 plaintes écrites)	75 % (24 plaintes écrites)
Délai visé de 25 jours ouvrables pour le traitement des plaintes	90 % (Délai moyen : 8,6 jours)	100 % (Délai moyen : 8,0 jours)

Par ailleurs, des tiers communiquent avec la Régie pour dénoncer la façon dont un titulaire exploite un permis ou une licence. En 2007-2008, 638 dénonciations ont été reçues. Le graphique qui suit montre la progression du nombre de dénonciations reçues au cours des trois derniers exercices.



Ces dénonciations ont été acheminées aux services compétents pour être traitées. Le délai de traitement d'une dénonciation varie selon la nature de celle-ci. La répartition des dénonciations par secteur d'activité est illustrée dans le graphique qui suit.

Répartition des dénonciations par secteur d'activité



PARTIE 3
L'UTILISATION DES RESSOURCES

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie s'est dotée d'une fonction de vérification interne conforme aux orientations adoptées par le Conseil du trésor en novembre 2006. Grâce à la mise en place de cette fonction, la Régie entend améliorer les contrôles relatifs à la gestion axée sur les résultats et la reddition de comptes portant sur la performance dans l'atteinte des résultats. Elle vise également une utilisation optimale des ressources. Une politique de vérification interne a été approuvée et un comité de vérification interne a été constitué.

3.1 LES RESSOURCES HUMAINES

En 2007-2008, la Régie disposait d'un effectif régulier autorisé de 195 équivalents temps complet (ETC).

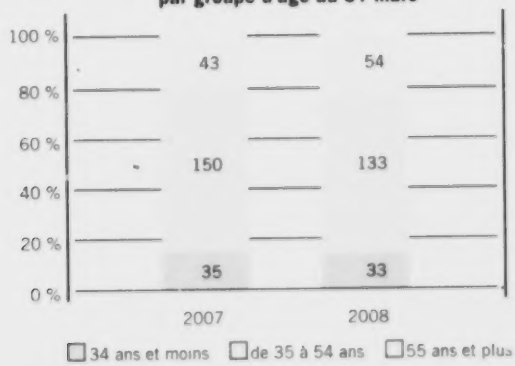
En fin d'exercice, la Régie comptait 47 employés occasionnels. Le programme Actions concertées pour contrer les économies souterraines (ACCES) permet de majorer l'effectif occasionnel de 24 ETC dans le contexte des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 73 contractuels dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

Le tableau et le graphique qui suivent présentent certaines statistiques relatives aux ressources humaines.

Répartition des postes par catégorie d'emploi	2007-2008			2006-2007
	Réguliers	Occasionnels	Total	Total
Dirigeant d'organisme	1	-	1	1
Régisseurs	16	1(1)	17	19
Cadres	9	-	9	9
Avocats et notaires	23	9	32	34
Professionnels	21	3	24	26
Personnel de bureau et techniciens	125	34	159	161
Sous-total	195	47	242	250
Contractuels			73	70
Total			315	320

(1) Régisseurs surnuméraires

Répartition de l'effectif par groupe d'âge au 31 mars



Le développement des ressources humaines constitue une préoccupation constante pour la Régie. Dans le but de satisfaire aux besoins de formation, elle offre un programme d'accueil à ses nouvelles ressources, diffuse en continu de l'information juridique et répond aux besoins particuliers exprimés. Au cours de l'année 2007, un budget de 100 320 dollars a été consacré au développement des ressources humaines, soit 0,75 % de la masse salariale.

La Régie prévoit 36 départs à la retraite entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2011. En 2007-2008, 10 employés ont pris leur retraite.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a défini son cadre de gestion en matière d'éthique et de déontologie. Ce cadre de gestion privilégie une approche centrée sur la responsabilisation des individus, basée sur le respect des valeurs de l'administration publique et sur le caractère particulier de sa fonction quasi judiciaire. Il définit les règles de conduite pour préciser et clarifier les comportements et s'applique à tous les employés de la Régie, quel que soit leur statut.

3.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les opérations régulières

En 2007-2008, les revenus de la Régie ont totalisé 34,9 millions de dollars. Les dépenses de l'exercice se sont élevées à 13,1 millions de dollars, soit le budget de dépenses qui avait été octroyé à la Régie, y compris les crédits supplémentaires obtenus en cours d'année. L'excédent des revenus sur les dépenses généré durant l'exercice a été de 21,8 millions de dollars.

Revenus et dépenses	2007-2008 (Milliers de $)	2006-2007 (Milliers de $)
Revenus		
Droits et permis	34 803,9	34 508,0
Revenus divers	39,0	29,0
Amendes et confiscations	59,7	56,3
Total des revenus	**34 902,6**	**34 593,3**
Dépenses		
Rémunération	**10 178,3**	**10 479,7**
Fonctionnement		
Transport et communication	628,3	560,0
Services professionnels	566,5	509,0
Entretien et réparations	65,7	54,7
Loyers	1 539,1	1 596,4
Fournitures et approvisionnement	79,7	122,0
Équipements	15,1	37,7
Autres dépenses	0,2	0,1
	2 894,6	**2 879,9**
Total des dépenses	**13 072,9**	**13 359,6**
Excédent des revenus sur les dépenses	**21 829,7**	**21 233,7**

Les investissements

Un budget d'investissement de 2,9 millions de dollars a été octroyé à la Régie pour l'exercice 2007-2008. Les investissements prévus pour la réforme des systèmes informatiques et pour l'aménagement des bureaux à Montréal, totalisant 2,7 millions de dollars, n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier. Les travaux d'aménagement des bureaux à Montréal ont toutefois débuté en janvier 2008 et se poursuivront au cours des prochains mois. Les autres projets d'investissement sont toujours pertinents et seront réalisés au cours des prochains exercices.

	2007-2008 (Milliers de $)	2006-2007 (Milliers de $)
Investissements réalisés	**27,8**	**199,5**

Le Programme d'aide aux joueurs pathologiques

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000 afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries vidéo du Québec dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2007-2008, la Régie a obtenu un budget de trois millions de dollars afin de financer la mise en place d'activités et de mesures intensives de contrôle, notamment celles qui sont liées à l'accès aux appareils de loterie vidéo.

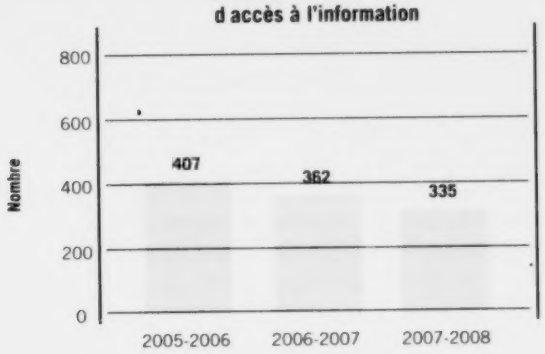
Revenus et dépenses	2007-2008 (Milliers de $)	2006-2007 (Milliers de $)
Revenus	**3 000,0**	**3 000,0**
Dépenses		
Rémunération	**2 637,7**	**2 479,5**
Fonctionnement		
Transport et communication	114,6	101,6
Services professionnels	30,2	31,8
Entretien et réparations	0,1	2,6
Loyers	282,0	272,9
Fournitures et approvisionnement	31,8	37,1
Équipements	0,0	2,3
	458,7	**448,3**
Total des dépenses	**3 096,4**	**2 927,8**
Surplus (déficit)	**(96,4)**	**72,2**
Surplus reporté au début de l'exercice	**207,7**	**135,5**
Surplus reporté à la fin de l'exercice	**111,3**	**207,7**

PARTIE 4
LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

4.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie a reçu et traité 335 demandes d'accès à l'information durant l'exercice 2007-2008 par rapport à 362 demandes en 2006-2007. L'accessibilité sur Internet, depuis janvier 2007, aux décisions rendues par les régisseurs juridictionnels est un facteur qui explique cette diminution. L'évolution du nombre de demandes au cours des trois derniers exercices est présentée dans le graphique qui suit.

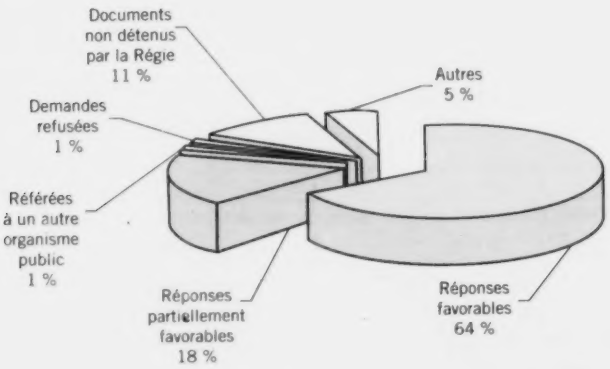
Évolution des demandes d'accès à l'information



La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit un délai de 20 jours pour répondre aux demandes. Le délai moyen de traitement à la Régie a été de 10 jours en 2007-2008, alors qu'il était de 13 jours en 2006-2007.

En 2007-2008, la Régie a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 271 des 335 demandes d'accès à l'information qu'elle a reçues. Le tableau qui suit présente les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs.

Type de réponse
Demandes d'accès à l'information



Par ailleurs, quatre demandes de révision des décisions de la Régie ont été soumises à la Commission d'accès à l'information.

4.2 L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Régie a adopté, en 2004, une politique linguistique largement inspirée de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.* Cette politique fait du français la langue utilisée par la Régie et son personnel dans le milieu de travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyens. Des mécanismes de révision sont en place pour assurer la qualité linguistique des documents destinés au public.

Par ailleurs, comme chaque année, le personnel de la Régie a été invité à participer à la Francofête, laquelle s'est déroulée du 7 mars au 4 avril 2008 sous le thème « Des mots pour se rencontrer ».

4.3 LE *CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS*

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté en 1999 un code d'éthique et de déontologie applicable aux régisseurs. Ce code est reproduit à l'annexe 4 du présent rapport annuel de gestion et peut être consulté sur le site Internet de la Régie. Les régisseurs, et particulièrement les nouveaux, ont été sensibilisés à l'existence de ce code ainsi qu'à son application.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a reçu deux plaintes au regard du respect du *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs.* Ces plaintes ont été référées au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, tel que prévu à l'article 44 du *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie. L'une de ces plaintes n'a pas été retenue tandis que l'autre est toujours en traitement.

4.4 L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

- **Données globales**

  - ***Embauche totale au cours de la période 2007-2008***

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	8	19	14	4

  - ***Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2008***

Effectif total (personnes)*	173

* L'effectif de la Régie, au 31 mars 2008, était de 173 employés réguliers pour un total autorisé de 195.

- **Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées**

  - ***Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2007-2008***

Réguliers	8	2	-	-	-	2	25,0 %
Occasionnels	19	7	-	-	-	7	36,8 %
Étudiants	14	3	-	-	-	3	21,4 %
Stagiaires	4	1	-	-	-	1	25,0 %

* Objectif gouvernemental : 25 %

  - ***Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi***

2007-2008	25,0 %	36,8 %	21,4 %	25,0 %
2006-2007	25,0 %	11,8 %	35,7 %	0,0 %
2005-2006	40,0 %	0,0 %	50,0 %	50,0 %

  - ***Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars de chaque année***

Groupes cibles	2008		2007		2006	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles*	6	3,5 %	6	3,4 %	2	1,1 %
Autochtones	-	0,0 %	-	0,0 %	1	0,6 %
Anglophones	1	0,6 %	1	0,6 %	1	0,6 %
Personnes handicapées*	7	4,0 %	7	4,0 %	5	2,8 %

* Objectif gouvernemental : 9 % de membres des communautés culturelles
2 % de personnes handicapées

- ***Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier par catégorie d'emplois au 31 mars 2008***

Groupes cibles	Régisseurs		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	6,67%	-	0,0 %	-	0,0 %	3	5,2 %	2	3,6 %	6	3,5 %
Autochtones	-	0,0%	-	0,0 %	-	0,0 %	-	0,0 %	-	0,0 %	-	0,0 %
Anglophones	-	0,0%	-	0,0 %	-	0,0 %	-	0,0 %	1	1,8 %	1	0,6 %
Personnes handicapées	-	0,0%	-	0,0 %	-	0,0 %	3	5,2 %	4	7,1 %	7	4,0 %

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

- **Femmes**

- ***Taux d'embauche des femmes en 2007-2008***

	Régisseurs	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	8	12	12	3	35
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008	100,0 %	63,2 %	85,7 %	75,0 %	77,8 %

- ***Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008***

	Régisseurs	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	15	9	35	58	56	173
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	6	7	22	40	46	121
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	40,0 %	77,8 %	62,9 %	69,0 %	82,1 %	69,9 %

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

ANNEXE 1
LES STATISTIQUES

Bar, brasserie, taverne et club			
Nombre de permis en vigueur	13 098	13 084	13 080
Épicerie			
Nombre de permis en vigueur	8 210	8 305	8 378
Restaurant			
Nombre de permis en vigueur	11 352	11 174	10 912
Réunion			
Nombre de permis délivrés	32 523	31 830	30 755
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements			
Nombre de permis en vigueur	252	267	275
Fabricant			
Nombre de permis en vigueur	803	810	862
Promotion, publicité et programmes éducatifs			
Nombre d'attestations de conformité délivrées	3 619	3 352	3 676
Courses			
Nombre total de licences délivrées	7 145	7 260	7 269
Nombre de licences de salle de paris en vigueur	17	17	19
Nombre de programmes tenus	286	316	330
Sports de combat professionnels			
Nombre de permis délivrés	757	770	744
Nombre de manifestations sportives tenues	31	38	43
Jeux			
Appareils d'amusement			
Nombre de licences délivrées	1 046	1 132	1 213
Nombre d'appareils immatriculés	18 799	20 192	21 793
Appareils de loterie vidéo			
Nombre de licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	2 724	2 898	3 102
Nombre d'appareils immatriculés	13 682	14 467	14 470
Bingo			
Nombre de licences délivrées	2 070	2 087	2 166
Nombre de licences de gestionnaire de salles délivrées	258	268	283
Concours publicitaires			
Nombre d'avis de tenue de concours publicitaires reçus	7 880	7 091	6 929
Tirages			
Nombre de licences délivrées	1 238	1 296	1 277
Total	**125 790**	**126 654**	**127 576**

Activités de contrôle

	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests de prélèvements	Activités réalisées par des intervenants de l'extérieur	Total 2007-2008	Total 2006-2007
Alcool						
Bar, brasserie, taverne, club, épicerie et restaurant	176			8 019	**8 195**	**7 950**
Fabricant	169		1 442		**1 611**	**1 224**
Courses						
Courses	199	104 022	15 333	2 338	**121 892**	**132 500**
Jeux						
Appareils d'amusement	543			8	**551**	**392**
Appareils de loterie vidéo	520			11	**531**	**335**
Bingo	66				**66**	**54**
Casinos d'État				8 498	**8 498**	**14 827**
Concours publicitaires	5				**5**	**4**
Tirages	5				**5**	**4**
Total	**1 683**	**104 022**	**16 775**	**18 874**	**141 354**	**157 290**

Programme ACCES*

	2007-2008	2006-2007
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 1er avril	1 433	1 587
Nouveaux rapports d'infraction reçus	1 445	1 438
Rapports d'infraction traités et fermés	1 507	1 592
Au moyen des interventions suivantes en 2007-2008 : • 385 décisions du tribunal de la Régie. Des suspensions de permis ont été imposées dans 255 décisions, pour un nombre moyen de jours de suspension de permis de 6,9 jours; • 306 traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement, de sa cession ou d'un manquement mineur; • 570 avis au titulaire lui rappelant ses obligations.		
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 31 mars	1 371	1 433

* Le programme ACCES vise à contrer les économies souterraines qu'entraîne le commerce illégal des boissons alcooliques au Québec et s'inscrit dans le Plan d'action pour contrer l'évasion fiscale du gouvernement du Québec. Cette initiative, coordonnée par le ministère de la Sécurité publique, engage de nombreux partenaires dont la Régie. Le programme se fonde sur des inspections systématiques des établissements titulaires d'un permis d'alcool ainsi que sur la conduite d'enquêtes sur des réseaux de fabrication et de distribution illégales d'alcool. Le traitement des rapports policiers, faits à la suite de ces opérations menées sur le terrain, est confié à la Régie et au ministère de la Justice selon la nature de l'infraction.

	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Décisions rendues par les régisseurs juridictionnels	801	966	1 163

ANNEXE 2
L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2008

Assemblée des régisseurs

PRÉSIDENT
Me Denis Racicot

Mme Danie Croteau

Vice-présidence aux affaires corporatives
Mme Gisèle Pagé

Secrétaire et directeur du bureau du président
M. François Côté

Direction des services à la gestion
Mme Sophie Boisvert

Régisseurs d'instruction

Québec	Montréal
Me Liane Dostie	M. Jean Robert

Direction des affaires juridiques
Me Monique Nadeau

Vice-présidence à la fonction juridictionnelle
Me Daniel Y. Lord

Direction des communications
M. Réjean Thériault

Régisseurs

Québec	Montréal
Mme Andrée Fortin	Me André J. Chrétien
Mme Carole Fréchette	Me André Godin
Mme Isabelle Lessard	M. Michel Gougeon
Me Jean Provencher	Mme Aïda Karibian
Me Richard Roy	Me Jacques Richard
	Me Marc Savard

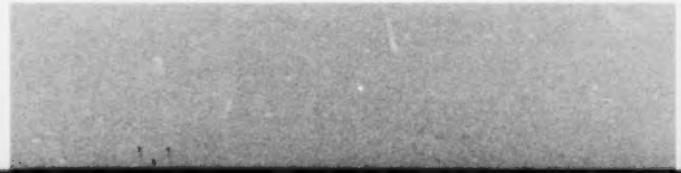
Direction générale des opérations
Me Christine Ellefsen

Direction des services à la clientèle à Québec
Mme Lucie Bossé

Direction des services à la clientèle à Montréal
M. Mario Lacroix

Direction du contentieux
Me Ann Firlotte

Direction des enquêtes et de l'inspection
Mme Nicole Bolduc



ANNEXE 3
LE TABLEAU SYNOPTIQUE DU *PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011*

Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.

La Régie est une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises, des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

La dynamisation des secteurs d'activité

Orientation

Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société

L'encadrement législatif

D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.

D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.

D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

Une justice administrative plus efficace et plus flexible

Orientation

Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

De nouvelles approches

D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.

La lutte contre le jeu pathologique

Orientation

Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique

La lutte contre les excès de jeu

D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.

D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

Une contribution à la modernisation de l'État

Orientation

Assurer à la clientèle des services de qualité

La prestation de services

D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.

D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.

D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.

D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

L'allégement réglementaire et administratif

D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.

ANNEXE 4
LE *CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS* DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

PRÉAMBULE

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.

2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).

3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la loi ou du règlement, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.

6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

DEVOIRS DU RÉGISSEUR ENVERS L'ADMINISTRÉ

Respect du droit et de l'intérêt public

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Équité et bonne foi

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.

9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

Respect et courtoisie

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

    Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

    11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

    11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

Accessibilité à la justice administrative

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

    Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

Diligence

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

Discrétion

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

AUTRES DEVOIRS DU RÉGISSEUR

Développement des connaissances

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activité de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

Collégialité et cohérence

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Loyauté

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

Réserve et objectivité

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

    L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Exclusivité des services et assiduité

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Honnêteté et conflit d'intérêts

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

    - le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;
    - le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;
    - le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

- de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;
- de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;
- de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;
- d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

ACTIVITÉS POLITIQUES

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

RÉMUNÉRATION

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

RÈGLES PROPRES À LA FIN DU MANDAT DU RÉGISSEUR

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la loi, au règlement ou au Code d'éthique et de déontologie, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

DISPOSITION FINALE

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.
Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.

Québec